

基层有约

密切内部关系 深化革命情谊

# 服务基层：“态度首先要端正”

■本报记者 刘伟祺 彭冰洁 通讯员 谢程宇

11月6日,本版刊登了《科长的回复上了军营“热搜”》稿件,反映的是空军某部宣传科科长在强军网“阳光兵事”平台,用2700余字的篇幅耐心回复一名战士的提问。该报道在基层部队引起较好反响,一些战友表示很想深入了解这位科长,也想知道这件事上了“热搜”之后带来了哪些影响。本期,我们邀请蒋科长和基层战士代表做客《基层有约》,聊一聊机关与基层之间的那些事。

主持人:刘伟祺



扫描二维码  
回顾此前报道

主持人:蒋科长,你好!听说你的回复上了军营“热搜”后,在你们单位引发热议,战士们说你是一位对工作有感情的好科长。你对此怎么看?

蒋科长:这件事确实引起了一些反响,事发当天我就收到不少电话和短信,大家没想到我会写那么长的回复,纷纷点赞。

现在回想起来,当时看到这名战士的提问,我想的不是问题本身,而是他为什么会提出这个问题?所以,我耐心回复的目的,不仅要帮助官兵解决问题,更要引导他们理顺思想。无论机关干部,还是基层带兵人,摆事实、讲道理要多从战士的角度出发,放低姿态、保持耐心、学

会共情,有了这种态度,他们就会感觉到自己受到了尊重,自然也更容易接受。

那条回复有2700多字,写完已是凌晨三点。我想那个时候那名提问的战士可能睡着了,但他的“思想疙瘩”还没解开。对部队而言,官兵的思想通不通、心气顺不顺都是大事,每名干部骨干都不能置身其外。从结果来看,大家对我的回复表示了认可,说明我做的一切是值得的。

主持人:由于当时发帖提问的战士是匿名的,一时无法确认是谁,所以这次请来的是一位战友。小和,你好!我听见你把报道转发到了微信朋友圈,你对这事怎么看?

小和:我和战友在“阳光兵事”平台看到蒋科长的回复,第一反应是吃惊。认真读完后,又感觉很暖心,他说的道理浅显易懂,所作的解释也合情合理,就像一位兄长在和我们一起聊天,我们都很受触动。

以前,我们遇到问题,要么逐级反映,要么憋在心里。若是前者,有时过程较长,说不定到最后就没有下文了。自从有了“阳光兵事”平台,尤其是看到蒋科长这样用心的回复,大家都感觉基层与机关的距离更近了,反映的问题、提出的意见都会被认真对待。在蒋科长的影响带动下,我看到最近这样的回复越来越多,机关和基层拧成了一股绳,真真切切感受到了什么是“双向奔赴”。

主持人:蒋科长,一些读者认为你这么去做不是偶然的。在你的成长历程中,有哪些事对你影响较大?

蒋科长:入伍15年,我从军校学员、排长、基层主官,干到机关科长,正因为从基层一路走来,才知道兵是怎么想的、怎样与兵打交道、如何走进他们的内心。

记得我到一个个刚组建的连队任指导员,当时全连人员来自十几个单位,能力素质、思想作风参差不齐,当年退伍季,10多名战士骨干只有1人申请留队。我感觉这样下去肯定不行,于

是想了很多办法把连队凝聚起来。我和连长从谈心交心入手,摸清战士们真实想法,帮助他们解决困难,并量身订制成长计划。无论日常训练,还是参加大项任务、备战比武竞赛,我们当主官的都手把手地教、拼命带头干。到了第二年年底,就没有战士主动选择离开了。

对比两段经历,我不禁思考:为什么会产生如此大的区别?我想根源就在于有没有用心去干工作、是否带着感情培养官兵。我发现,干部与战士建立起深层次的情感链接,各种矛盾就会迎刃而解;官与兵之间缩短了心理距离,各项工作都会事半功倍。说到底,这就是根本态度问题。毛泽东同志曾说:“很多人对于官兵关系、军民关系弄不好,以为是方法不对,我总告诉他们这是根本态度问题。”这话一下子戳到了问题的本质。

主持人:就这个“根本态度问题”,能展开具体谈谈吗?

蒋科长:中央军委基层建设会议强调,“要深入开展尊干爱兵、兵兵友爱活动,培养官兵甘苦与共、生死与共的革命情谊,巩固和发展团结、友爱、和谐、纯洁的内部关系”,同时指出“要用信任的眼光、欣赏的眼光、发展的眼光看待基层官兵”,“要坚持基层至上、士兵第一,充分尊重官兵主体地位和首创精神,带着对官兵的深厚感情做工作”。以我的理解,这些内容讲的都是“根本态度问题”。

所以,基层带兵人也好,机关干部也罢,必须把战士当亲人看、当自己人看,要去主动亲近他们、热情拥抱他们、积极帮助他们,而不是站在“高台上”甚至“对立面”对他们呼来喝去、指手画脚。这个思想的出发点和行动的落脚点找准了,说话办事、解难帮困、检查督导等就不会出现偏差。

现在,在个别单位,机关与基层的关系没有理顺、干部与战士的关系变得紧张,追根溯源就是没有解决好“根本态度问题”,没有解决好“为了谁、依靠谁”的问题。具体到机关服务基层上面,如果说有什么建议的话,我的建议就是“态度首先

要端正”,有什么样的态度,就有什么样的质效。

小和:我同意科长的观点。眼下各级都在积极为基层解难,作为普通战士,我们知道有些难题是机关能够立马解决的,有些是机关一时难以解决的,关键在于机关是否真诚倾听基层的呼声、真心帮助基层解难。退一万步讲,即使有些难题到最后没有解决,但只要机关确实尽力了,把能想到的办法都试了,官兵们也会理解和体谅,因为机关“全力以赴”的态度摆在那儿,大家都看在眼里。

主持人:听说,你们单位的“阳光兵事”平台现在很热闹,基层与机关的交流互动很频繁?

蒋科长:是的。其中一个明显的变化,是牢骚抱怨少了,大家能心平气和地讨论问题、平等沟通。有时机关干部开展一项工作后,都会上“阳光兵事”平台看看基层官兵有什么反应。哪些需要调整完善,哪里可以做得更好,大家都会实话实说、毫不遮掩。

战友们说,如今的“阳光兵事”,不仅是一个工作平台,也是一个教育平台。我觉得,除了沟通交流外,机关的工作态度和作风也能起到思想引导作用,这就是为什么说“服务本身就是一种教育”的原因。

谈到教育,我觉得要树立一种“大教育观”,教育不只是政治工作部门的事,也不能只限于有形的课堂,它是无处不在、无时不有的,机关对基层的反馈是否及时、解解是否到位,甚至机关与基层打交道时的表情、语气,都能在无形之中产生积极或消极的影响。

小和:真是这样。比如,机关同志对基层官兵提问的回复,不一定非得写那么长,但一定要态度诚恳、认真对待,让战士们觉得你把他们的事当回事了。当然,光是态度好,不解决问题也不行。

蒋科长:是啊,端正“根本态度”可不是简单做样子、表表态,否则真成了“门好进、脸好看”,但“事难办”了,这也是我们要坚决避免的。

一线直播间

“周末的伙食越来越好了”“平时外出看病审批再也不用那么麻烦了”……最近几天,海军某部机关组织调研问题“回头看”,宣传科干事又一次和官兵面对面交流,这次收到的反馈让他很是欣喜。

连日来,该部党委结合单位实际,安排机关干部蹲连调研,了解官兵的“急难愁盼”,帮助基层解难纾困。在此过程中,陈干事发现,基层此前上报的意见建议、矛盾问题,与官兵们的真实反映存在出入。

当时,陈干事来到某连,组织战士们填写基层意见表,他看见不少人反映“周末伙食比平时差,很多战士买零食填肚子”“请假外出看病要层层审批,手续过于繁琐”。然而,在该连随后提交的材料里,相关意见却变成了“进一步做好伙食调剂”“建议集中组织外出看病”等表述。如此改动之下,本来很具体的问题反而变得模糊了。

“临近年终,谁也不想给单位抹黑”“对战士们提的意见,我们有时也得把把关”……与基层干部们深入交流,陈干事找到了问题症结,原来民主渠道在基层的“最先一公里”出现了“变异”。他立即向部领导作了专题汇报。

“出现这种情况,说到底各单位缺乏直面问题、正视缺点的勇气。机关搞调研就是为了摸准实情,如此遮遮掩掩,怎么解决问题?”该部领导要求机关蹲点人员借鉴“四不两直”的办法,深入官兵倾听真心实意,基层干部骨干对战士们的意见必须原汁原味上报,不得“过滤”和“润色”。同时明确,对于调研发现的问题,机关业务部门要强化靠前服务意识,全力帮助基层尽快解决。

“思想包袱”卸下了,真实情况浮出来。“传达同一个通知,不要反复开会”“机关开展调研,应该少发问卷多到一线”“配发文化娱乐器材,应该把后期维护考虑在内”等直指机关和基层工作短板的问题被收集上来。

问题导向就是工作靶向。该部机关随即安排调研干部组织现场回应,并与官兵代表一起研究解决办法。随着一项项务实举措陆续出台,官兵满意度明显提高,基层抓建成效也越发凸显。

“有什么问题就反映什么问题,有

## 反映官兵意见要『原汁原味』

■张满赫 蒋展鹏

什么问题就解决什么问题。”某连指导员说,现在基层反映问题不再藏着掖着,机关面对问题也不“乱打板子”,而是上下合力、双向奔赴,一起推动基层建设不断进步。

有话想说,给我E-mail

投稿请登录强军网  
解放军报投稿平台

## “饭前一支歌”也是一堂课

■第74集团军某旅干部 吴锦鑫

带兵人笔记

“战士责任重呀,军事要过硬呼嘿……”最近一段时间,我发现连队开饭前唱的歌曲几乎都是《爱军习武歌》。

一次晚饭后,我找到刚刚指挥唱歌的战士小张:“为啥老是同一首歌?”小张直言不讳:“《爱军习武歌》脍炙人口,歌词较短,很快就可以唱完开饭了。如果唱一首不熟悉的歌曲,有些战友可能会因为忘词而不敢大声唱,影响连队士气。”

如此看来,一首短小精悍的军歌貌似成了最优解。可部队教唱的军歌有几十首,为啥有些歌曲就被冷落了呢?

于是在周末行政例会上提出了这个问题,指出“饭前一支歌”不仅是继承革命传统的体现,也是在落实《军队基层建设纲要》中“队列集会要有歌声”的规定,要求大家加强军歌的学唱。自此,营区响起不少“新曲目”,但效果不佳——声音小、没气势,这让我感到有些头疼。

前段时间,连队开展实弹射击训练,带班时,值班员组织战士们唱起《打靶归来》,大家士气高昂,声音洪亮。感慨之余,连队教歌员小王告诉我,《打靶归来》是战友们在靶场学会的,大家结合实际场景,受到氛围感染,很容易入脑入心。而平时学唱新歌,很多人只是机械地背记歌词,对歌词

释义、创作背景等知之甚少,几天不唱就会遗忘……

听着听着,一个新思路在我的脑海中跳了出来:一首歌也可以是一堂课,把学唱军歌的过程变成一堂军史教育,既有助于官兵理解革命歌曲中蕴含的初心使命、纪律要求,又能帮助他们学唱歌曲、培养情操。这样一来,每当唱响军歌时,大家就会更加投入。

于是,我与连队文艺骨干商定一同策划推出“军歌系列微课堂”。我们把歌词背后的故事作为授课切入点,结合观看纪录片、参观荣誉室等实际场景,对官兵进行传统教育。

“这一段描写的是人民陆军历史悠久、敢打善战、战功卓著,为党和人民建立了不朽功勋……”组织观看革命战争纪录片后,小王登台讲述《陆军战歌》的歌词释义,结合铿锵的旋律,带领大家唱出了激情和气势,点燃了课堂氛围。荣誉室内,文艺骨干小孙向战友们谈起《强军有我》的创作历程:“词作者是在连队的文化走廊里,构思创作出了这首歌曲……”通过微课教育,一首首军歌越发生动起来。许多官兵说,每当旋律响起,他们脑海中总会浮现出革命军人铁心向党、英勇无畏的形象。

而今,“饭前一支歌”依旧每天都在唱响,但我分明感到,与此前相比,战士们声音更加铿锵,眼神更加坚毅。我想,军歌的魅力,就是能够在潜移默化中发挥教育引导作用,产生直抵人心的力量。

(李浩琦、杨明宜整理)

闪耀演兵场

右图:12月上旬,陆军某团在野外开展实战化训练。图为一名战士翻越陡峭山地。

仇鑫龙摄

下图:11月下旬,海军某部组织开展装备设施维护保养工作,巩固提升通信保障能力。

张震摄

